

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS er tilgjengelig under målenheten for omkostninger som fremkommer i Transaksjonsdokumentet.

- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Terabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Terabyte er 2 opphøyd i 40 byte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Terabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Forespørsel** (Request) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forespørsel er handlingen utført av Kunden som autoriserer IBM for å utføre en tjeneste. Avhengig av tjenesten kan Forespørselen være i form av en skriftlig melding eller en forespørsel om støtte via telefon, e-post eller sak opprettet på nettet. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Forespørsler som sendes til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### 3.2 Priser for on-demand-alternativer

On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden Kunden bestiller on-demand-alternativet, til prisen som er angitt i Transaksjonsdokumentet.

## 4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

## 5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post og Support Portal. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art, eller en vedlikeholdsaktivitet for neste planlagte vedlikehold eller utgave.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 Tilgang som ekstern bruker

Kunden kan velge å gi eksterne brukere tilgang til IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for disse eksterne brukerne, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra de eksterne brukerne knyttet til IBM SaaS, eller b) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse eksterne brukerne.

## 6.2 FTP-programvare

For å kunne sende rapporter, regnskapsoppgaver eller andre dokumenter som skal lastes inn og indekseres i IBM SaaS, må Kunden bruke FTP-klientprogramvare (FTP = File Transfer Protocol). IBM gir Kunden informasjon om tilkobling til IBM SaaS for sending av data som skal lastes inn og indekseres i IBM SaaS.

## 6.3 Virtuelt privat nettverk (VPN)

Kunden kan velge å benytte en programvarebasert VPN-tilkobling for sikker tilkobling til IBM SaaS. Informasjon om VPN vil bli gitt ved skriftlig forespørsel fra Kunden.

## 6.4 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

## 6.5 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

## 6.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## 6.7 Begrenset funksjon i IBM SaaS

IBM SaaS tillater ikke bruk av CD-ROM Mastering-alternativet, og Kunden aksepterer at denne funksjonen ikke er tilgjengelig under disse Bruksbetingelsene.

## 7. Aktiveringsprogramvare

Følgende aktiveringsprogramvare leveres sammen med IBM SaaS:

### a. AFP Viewer

Kunden får tilgang til og kan laste ned AFP Viewer. AFP Viewer er en nettleser-plugin som Kunden kan installere i brukernes nettlesere for visning av dokumenter i AFP-format (AFP=Advanced Function Printing). Kunden kan installere AFP Viewer i nettleserne til brukere som er konfigurert for nettilgang, og som har behov for å få tilgang til og vise dokumenter i AFP-format. Informasjon om hvordan plugin-modulen AFP Viewer kan lastes ned, vil bli gitt ved skriftlig forespørsel fra Kunden.

### b. IBM Content Manager OnDemand-programvare for Windows-klienter

Kunden kan få tilgang til og laste ned denne klientprogramvaren for testing og verifisering, eller for å opprette bruker-IDer for personell innenfor Kundens organisasjon som skal ha tilgang til IBM SaaS.

## Vedlegg A

### 1. Oversikt over Tjenesten

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) gir følgende:

- a. Arkivering med høy hastighet
  - Last inn, indekser og arkiver applikasjonsgenererte utskrifter som rapporter, fakturaer, regnskapsoppgaver, policyer, beskrivelse av fordeler, og betalings- og krediteringstransaksjoner.
  - Fleksibilitet for håndtering av store datafiler med flere dokumenter
  - Støtte for en rekke filformater, som PDF, AFP, LineData og XML
- b. Automatisk indeksering
  - Programmet for innlasting og indeksering i nettskyen trekker automatisk ut metadata fra rapporter og andre dokumenter, og fyller ut indeksfeltene i relasjonsdatabasen for å oppnå effektiv søking og henting.
- c. Effektiv lagerutnyttelse
  - Arkiverte data komprimeres for effektiv utnyttelse av lagerplassen.
- d. Arkivering med utløp for dokumenter
  - For ytterligere optimalisering av lagerutnyttelsen kan det defineres policyer for automatisk utløp for arkiverte data basert på typen dokument.
- e. Arkivering av banktransaksjoner i overensstemmelse med XML-standarder.
- f. Web- og mobiltilgang til arkiverte dokumenter som regnskapsoppgaver og rapporter.
- g. Fulltekstsøk kan aktiveres for søk etter lagrede dokumenter ved hjelp av tekst som finnes i dokumentet.
- h. Dokumentasjonssikring kan aktiveres slik at dokumenter ikke utløper.
- i. Periodisk distribusjon av rapporter til utpekte interne brukere
- j. Replikering av produksjonsdata til et sekundært sted som støtte for katastrofehandtering
- k. Sikker, virtuell privat infrastruktur
- l. Inntil 4 TB med utgående båndbredde, pris for økt båndbredde tilbys separat
- m. Overvåking av produksjonsmiljøet 24x7 (hele døgnet, alle ukens dager), datakryptering under overføring og ved lagring, virussøk, tjenester for innbruddspåvisning/penetrasjonstesting, programvarerettelser og programvareoppgraderinger (priser på datamigreringstjenester eller aktiviteter som er nødvendige for tilpassede konfigurasjoner eller utvidelser, tilbys separat)
- n. Active Directory-integrering

Inkluderte alternativer: (Microsoft Active Directory eller IBM Tivoli Directory Server)

- Autentisering for IBM SaaS LDAP-serveren replikert tilbake til LDAP installert hos Kunden
  - Levering av en (skrivebeskyttet) domenekontroller i IBM SaaS, som finnes i Kundens domene.
  - Kunden administrerer alle sluttbrukeres tilgang til skymiljøet (grupper, IDer, tilgang).
  - Fulle administratorrettigheter til Kunden
- Autentisering for IBM SaaS LDAP-serveren der Kunden administrerer brukerne (ikke i Kundens domene)
- Peking til domenekontrolleren installert hos Kunden for autentisering
  - Kan få innvirkning på ytelsen
  - Autentisering så lenge sesjonen varer

Priser på andre konfigurasjoner (for eksempel manuelle eller skriptede utdrag fra LDAP-filkatalogen til IBM SaaS, og federeringsalternativer som SAML og MS Federation Services) tilbys separat.

Tilpassede tjenester for implementering, konfigurering og integrering er tilgjengelige mot ekstra betaling under en tjenestebeskrivelse.

## **2. Nødvendige rettigheter**

Kunden må anskaffe et abonnement på en basistjenesteløsning slik det er beskrevet nedenfor. Hver basisløsning representerer kapasitet for å behandle et bestemt datavolum samt brukeroprasjoner i en bestemt tidsperiode som beskrevet nedenfor. Kapasitetsbeskrivelsene er retningslinjer som skal hjelpe Kunden med å velge en passende konfigurasjon for påtenkt arbeidsbelastning, og de faktiske resultatene kan variere basert på bruk.

### **2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0**

- a. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Bronze-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 25 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- b. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Bronze-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 450 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- c. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Bronze-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 15 GB med data sammen med 30.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- d. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Bronze-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 250 GB med data sammen med 30.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- e. Bronze-konfigurasjonen gir 1 TB med lagerplass, ekstra TB med lagerplass kan anskaffes separat.

### **2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0**

- a. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Silver-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 50 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- b. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Silver-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 900 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- c. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Silver-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 30 GB med data sammen med 60.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- d. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Silver-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 500 GB med data sammen med 60.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- e. Silver-konfigurasjonen gir 1 TB med lagerplass, ekstra TB med lagerplass kan anskaffes separat.

### **2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0**

- a. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Gold-forekomsten innlasting og indeksering av inntil 100 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- b. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomagringsområdet i nettskyen, omfatter Gold-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 1800 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.

- c. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Gold-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 60 GB med data sammen med 120.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- d. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Gold-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 1 TB med data sammen med 120.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- e. Gold-konfigurasjonen gir 3 TB med lagerplass, ekstra TB med lagerplass kan anskaffes separat.

## 2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Platinum-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 250 GB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- b. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Platinum-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 4,5 TB med data i løpet av en periode på 12 timer.
- c. Innlasting og indeksering av PDF-dokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Platinum-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 150 GB med data sammen med 300.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- d. Innlasting og indeksering av AFP- og/eller linjedatadokumenter med samtidig søk etter og henting av dokumenter: Når Kunden har sendt dokumenter til det utpekte mellomlagringsområdet i nettskyen, omfatter Platinum-konfigurasjonen innlasting og indeksering av inntil 2,5 TB med data sammen med 300.000 samtidige søke- og henteoperasjoner for dokumenter i løpet av en periode på 12 timer.
- e. Platinum-konfigurasjonen gir 5 TB med lagerplass, ekstra TB med lagerplass kan anskaffes separat.

## 3. Valgbare rettigheter

### 3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Hvis Kundens bruk overstiger antall TB med lager som er inkludert i valgt konfigurasjon, må Kunden anskaffe ekstra rettigheter.

### 3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Kunden kan når som helst anskaffe flere rapport-, oppgave- eller applikasjonsdefinisjoner for on demand-konfigurerings. Hver Forespørselsrettighet gir konfigurering av inntil 10 definisjoner for rapport-, oppgave- eller applikasjonsutdata.

### 3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Kunden kan anskaffe en separat forekomst for testings- og utviklingsformål. Dette utviklingsmiljøet kan ikke brukes til produksjonsformål.

- a. Konfigurasjonen for ikke-produksjonsmiljøet har samme størrelse som Bronze-konfigurasjonen.
- b. Utviklingsmiljøet har ikke høy tilgjengelighet og funksjoner for katastrofehandtering.

### 3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Kunden kan oppgradere et valgt virtuelt privat miljø til en privat single-tenant-infrastruktur. Dette omfatter inntil 20 TB med utgående båndbredde, pris for økt båndbredde tilbys separat.

## 4. Dataklassifisering

Standard dataklassifisering for denne løsningen er data klassifisert som kundesensitive. IBM vil samarbeide med Kunden om å finne løsninger for andre lovpålagte krav når Kunden ber om det for påtenkt arbeidsbelastning, og dette kan påvirke løsningsarkitekturen og prisen på tjenesten. Alle data beskyttes med FIPS 1402 nivå 1-kompatibel fulldiskkryptering.

## 5. Driftskontinuitet

IBM SaaS er konfigurert for å støtte målene for driftskontinuitet beskrevet nedenfor. Mål for driftskontinuitet gir hjelp til å sikre at en organisasjons virksomhetskritiske funksjoner blir gjenopprettet og operasjonelle, med minimalt tap av data, innenfor en rimelig kort periode etter en katastrofe ved det primære databehandlingsstedet. Så snart det er truffet avgjørelse om at en hendelse ved det primære databehandlingsstedet berettiger failover til det sekundære stedet, skal IBM iverksette planer for driftskontinuitet samt tilhørende aktiviteter for å oppfylle målene for driftskontinuitet beskrevet nedenfor.

Mål for driftskontinuitet	
Mål for gjenoppretingspunkt	4 timer
Mål for gjenoppretingstid	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 fortløpende timer når en sekundær, likeverdig basistjenesterettighet er anskaffet.</li><li>• Minst 24 fortløpende timer hvis ingen sekundær basistjenesterettighet er anskaffet.</li></ul>

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

### 1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 50 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

### 2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

Eksempel: 440 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 440 minutter med Nedetid = 42.760 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,9 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
<hr/> 43.200 minutter	